
GUIA DE ACESSO



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

Este guia tem como objetivo orientar os usuários do sistema Atende.Net, Fiscal, Saúde, Social e Vigilância quanto ao uso da plataforma de Atendimento ao Cliente IPM, que é 100% em nuvem e utiliza o conceito omnichannel. A operação correta desta ferramenta proporciona agilidade aos processos, com a possibilidade da realização de Autoatendimento por meio da Base de Conhecimento, o que reduz a necessidade de abertura de registro de atendimento.



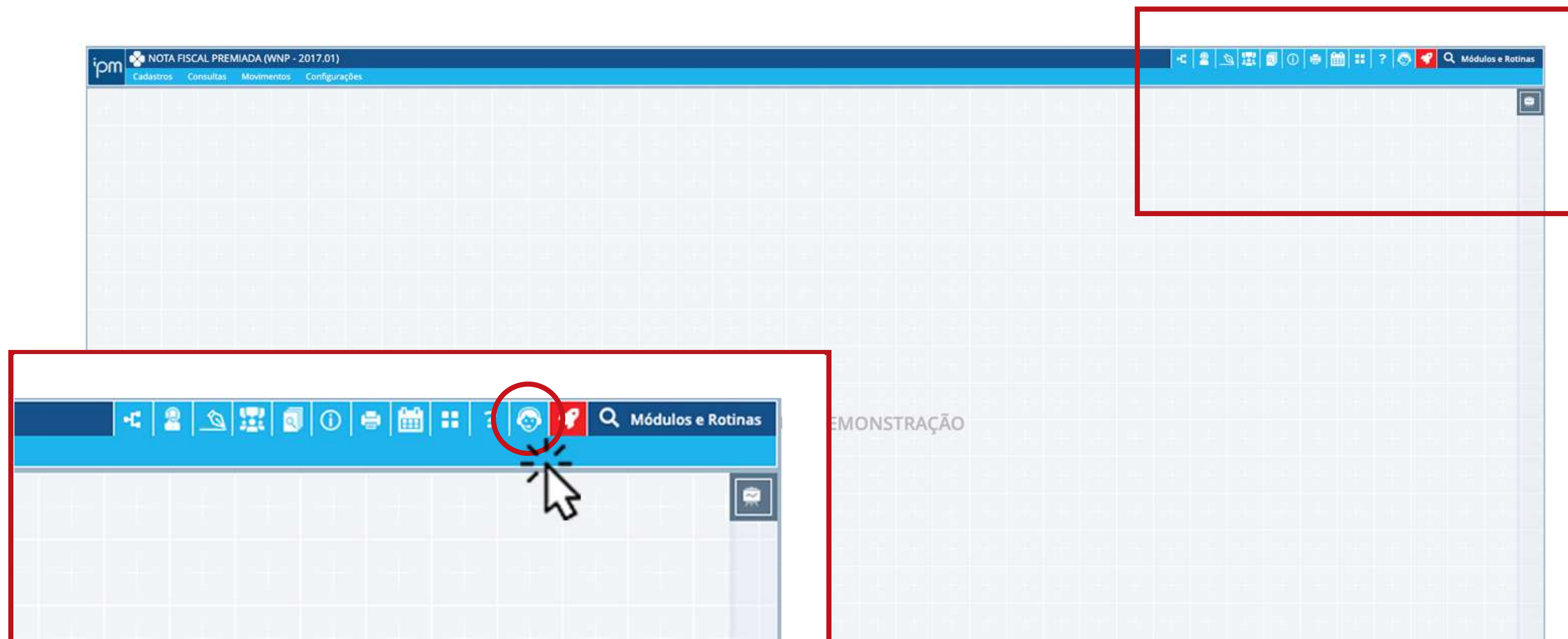
1. POR ONDE ACESSAR



central de ajuda

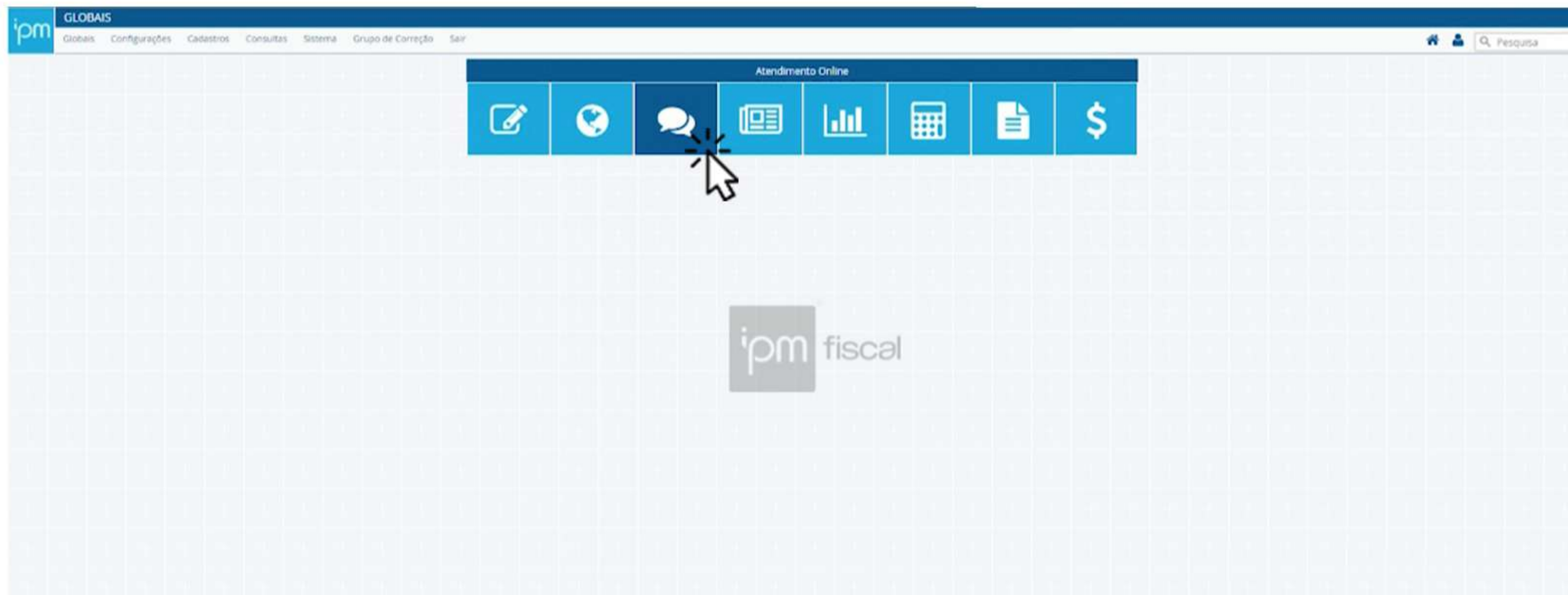
PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

ACESSANDO PELO



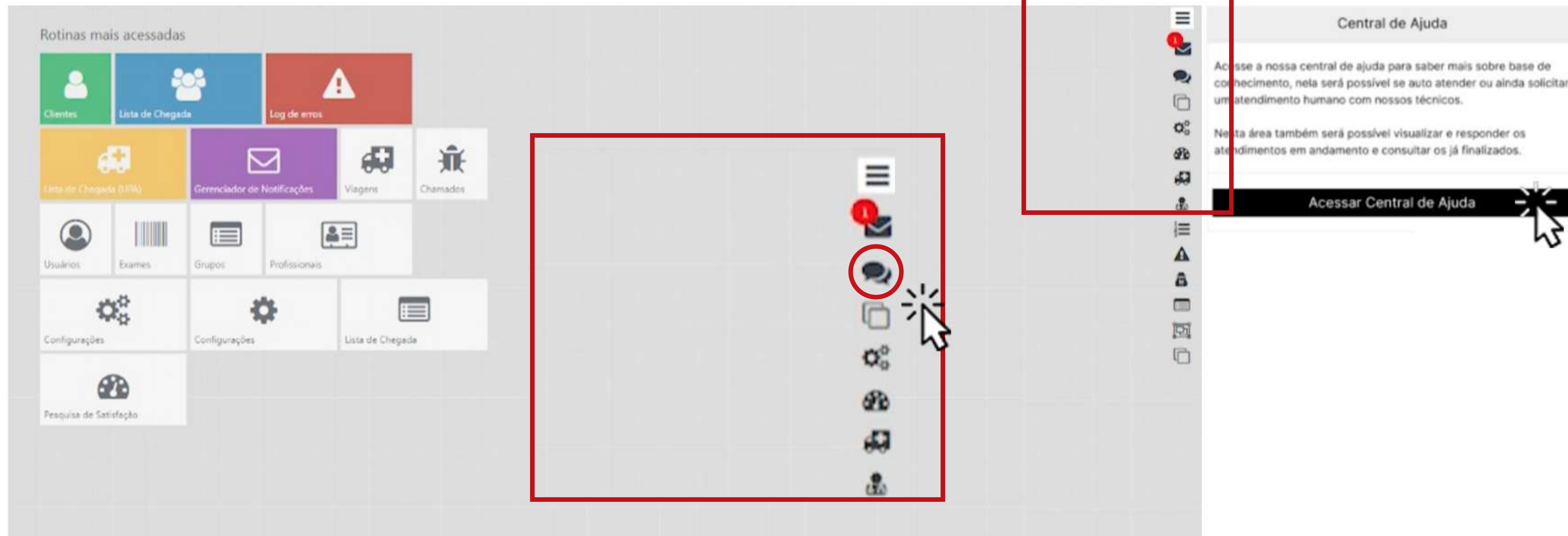
O ícone referente à Central de Ajuda está disponível na barra de ferramentas do sistema Atende.Net. no canto superior direito da tela, representado pela figura  .

ACESSANDO PELO



Clique no ícone referente ao Suporte On-line disponível na barra de ferramentas na parte superior da tela, representado pela figura , e você será redirecionado à Central de Ajuda.

ACESSANDO PELO



Clique no ícone para expandir o menu, localizado na parte superior da lateral direita e representado por três barras horizontais ☰ . Em seguida, clique no ícone referente ao Suporte On-line 🗨 disponível abaixo do menu, depois clique em Acessar Central de Ajuda. Você então será redirecionado à Central de Ajuda.

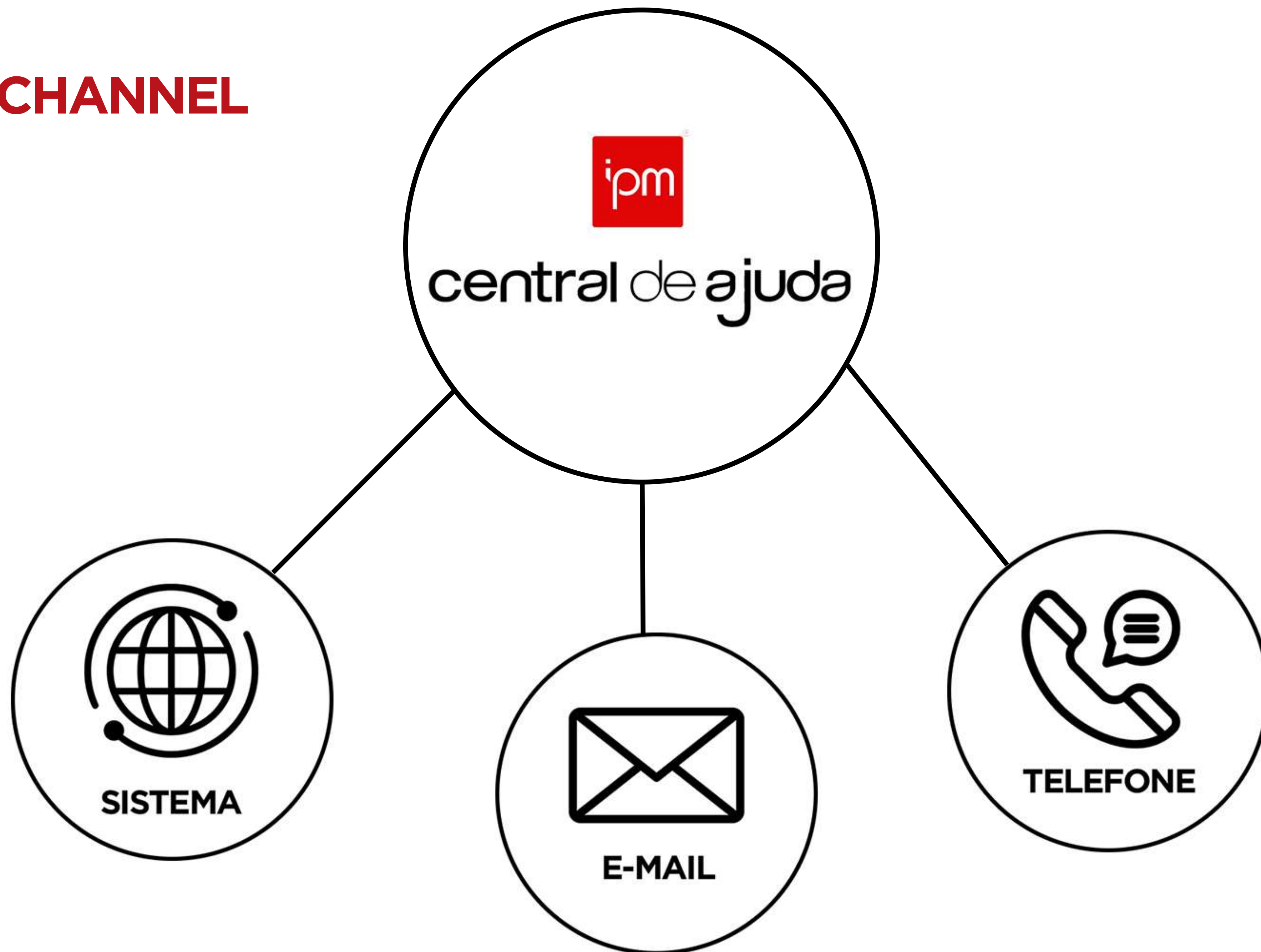
2. CANAIS DE ATENDIMENTO



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

OMNICHANNEL



3. COMO NAVEGAR NO SISTEMA



SISTEMA



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM



Com o que você precisa de Ajuda?

🔍 Digite o tópico no qual você precisa de ajuda...



Fiscal



Contabilidade



Prestação de Contas - Estadual e Federal



Suprimentos



Recursos Humanos



Arrecadação

Ver Todos

Perguntas frequentes



Ao acessar a Central de Ajuda, você encontrará três opções no topo superior da tela: Canais de Atendimento, Meus Atendimentos e Registrar Atendimento.



Com o que você precisa de Ajuda?



Digite o tópico no qual você precisa de ajuda...



Fiscal



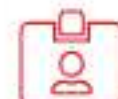
Contabilidade



Prestação de Contas - Estadual e Federal



Suprimentos



Recursos Humanos



Arrecadação

Ver Todos

Perguntas frequentes



Logo abaixo, na área vermelha de destaque, está o campo de busca inteligente, onde é possível digitar o tópico sobre o qual precisa de ajuda e, então, verificar as opções apresentadas.

Com o que você precisa de Ajuda?

🔍 Digite o tópico no qual você precisa de ajuda...



Fiscal



Contabilidade



Prestação de Contas - Estadual e Federal



Suprimentos



Recursos Humanos



Arrecadação

Ver Todos

Perguntas frequentes



Se preferir, mais abaixo, é possível selecionar o conjunto de seu interesse ou, ainda, clicar em Ver Todos para conferir todos os conjuntos disponíveis.

Perguntas frequentes



Qual o prazo para envio dos dados do Planejamento para o e-Sfinge on-line

Continuar lendo

Qual o Prazo de envio dos Registros Contábeis para o e-Sfinge on-line

Continuar lendo

Qual o prazo para envio da Execução Orçamentária ao e-sfinge on-line?

Continuar lendo



Artigos mais lidos

- > Ocorreu erro no SICOM: Erro 700: Erro no arquivo BALANCETE na linha 114 no campo 'contaContabil'. O código da conta contábil informado não pertence ao Plano de Contas estabelecido pelo TCEMG ou não é uma conta escriturável. O que fazer?
- > Como ajustar a consistência - SICONFI - Verifica o relacionamento de contas do sistema com o SICONFI?
- > Ocorre erro no SICOM: Erro 814: Erro no arquivo BALANCETE na linha 830. A conta 3.6.1.7.1.06.00 deve possuir naturezas de receita iniciadas com dígitos diferentes de '1.1, 1.2, 7.1 ou 7.2' e o último dígito igual '3, 4, 7 ou 8'. O que fazer?
- > Como ajustar a inconsistência - Verificar se a rotina de depreciação do mês foi executada
- > Como ajustar a consistência - Consistir o saldo das DDOs



Rolando a tela, mais abaixo, está o quadro de Perguntas Frequentes, onde constam as dúvidas mais comuns dos usuários do sistema IPM e as respectivas respostas. A seguir, vem a seção Artigos Mais Lidos.

3.1 COMO BUSCAR OS ARTIGOS



SISTEMA



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

Com o que você precisa de Ajuda?

🔍 Digite o tópico no qual você precisa de ajuda...



Fiscal



Prestação de Contas - Estadual e Federal



Suprimentos



Arrecadação



Procuradoria



Processo Digital/Workflow

Ver Todos

Perguntas frequentes



Para fazer busca por Artigos, clique no conjunto do seu interesse. Por exemplo, ao clicar em Fiscal, virão todos os artigos relacionados a esse tema.

Início > Fiscal

Fiscal

Nota Fiscal Eletrônica

- > Como solicitar Utilização de NFS-e?
- > Como emitir uma Nota Fiscal de Serviço Eletrônica?
- > Como consultar uma NFS-e emitida?
- > Como cancelar uma NFS-e?
- > Perdi o prazo para cancelamento. É possível ainda assim cancelar uma NFS-e?

[Todos os artigos](#)

Escrita Fiscal

- > Como retificar uma declaração de serviços?
- > Como declarar serviços e emitir guias de ISSQN?
- > O que é Situação Tributária?
- > Como declarar/protocolar declaração sem movimento?
- > Como exportar a Declaração de Serviços?

[Todos os artigos](#)

Pesquisa

Você está em

Fiscal

Caso preferir, nos envie um e-mail:

atende.fiscal@ipm.com.br

Um ticket de atendimento será aberto automaticamente

Módulos do conjunto selecionado:



Na lateral direita da tela, estão as informações sobre o conjunto acessado, o e-mail de contato e os demais conjuntos disponíveis.

Fiscal

Nota Fiscal Eletrônica

- > Como solicitar Utilização de NFS-e?
- > Como emitir uma Nota Fiscal de Serviço Eletrônica?
- > Como consultar uma NFS-e emitida?
- > Como cancelar uma NFS-e?
- > Perdi o prazo para cancelamento. É possível ainda assim cancelar uma NFS-e?

[Todos os artigos](#)

Escrita Fiscal

- > Como retificar uma declaração de serviços?
- > Como declarar serviços e emitir guias de ISSQN?
- > O que é Situação Tributária?
- > Como declarar/protocolar declaração sem movimento?
- > Como exportar a Declaração de Serviços?

[Todos os artigos](#)

Para ler um dos artigos, basta clicar para visualizar a matéria completa. Seguindo a navegação da tela, mais abaixo, são apresentados os demais artigos relacionados ao tema acessado.

3.2 COMO REGISTRAR UM ATENDIMENTO



SISTEMA



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

Com o que você precisa de Ajuda?

🔍 Digite o tópico no qual você precisa de ajuda...



Fiscal



Contabilidade



Prestação de Contas - Estadual e Federal



Suprimentos



Recursos Humanos



Arrecadação

Ver Todos

Perguntas frequentes



Caso você não consiga achar o que procura, clique no botão Registrar Atendimento para iniciar um atendimento conosco.

Enviar uma solicitação

Módulos

Assunto

Descrição

T B I | ☰ ☷ | 📎 🔗 🖼️ ☰

Insira os detalhes de sua solicitação. Um membro de nossa equipe de suporte responderá assim que possível.

Um formulário será aberto na tela, onde você deverá preencher os campos solicitados e clicar em Enviar.

Início > Minhas atividades

Como emitir NF pelo sistema

Cliente Demonstração
11 de abril de 2022 20:28

Como?

Adicionar à conversa

Solicitante	Cliente Demonstração
Criado	Hoje às 17:28
Última atividade	Hoje às 17:28
ID	#361
Status	Aberto
Módulos	Fiscal > Fiscal S-2 > Fiscal S-2 - Nota Eletrônica (WNE)
Prestação de Contas	—



Ao clicar sobre a solicitação, será aberta uma tela com o histórico do respectivo ticket.

Início > Minhas atividades

Como emitir NF pelo sistema

Cliente Demonstração
11 de abril de 2022 20:28

Como?

Adicionar à conversa



Solicitante	Cliente Demonstração
Criado	Hoje às 17:28
Última atividade	Hoje às 17:28

ID	#361
----	------

Status	Aberto
--------	---------------

Módulos	Fiscal > Fiscal S-2 > Fiscal S-2 - Nota Eletrônica (WNE)
---------	--

Prestação de Contas	—
---------------------	---

Caso necessite acrescentar mais informações, clique em Adicionar à Conversa, e escreva de forma resumida.

3.3 COMO VISUALIZAR SEUS ATENDIMENTOS



SISTEMA



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

Com o que você precisa de Ajuda?

🔍 Digite o tópico no qual você precisa de ajuda...



Fiscal



Contabilidade



Prestação de Contas - Estadual e Federal



Suprimentos



Recursos Humanos



Arrecadação

Ver Todos

Perguntas frequentes



Para visualizar os seus atendimentos, clique em Meus Atendimentos.

Meus atendimentos

Minhas solicitações

Solicitações nas quais estou em cópia

Pesquisar solicitações

Status:

Qualquer um

Assunto	ID	Criado	Última atividade ▼	Status
Arrecadação	#292	há 5 dias	há 14 horas	Resolvido
Como emitir NF pelo sistema	#361	há 15 horas	há 15 horas	Aberto
Nota Fiscal Eletrônica	#337	há 5 dias	há 5 dias	Aberto
Nota Fiscal Eletrônica	#304	há 5 dias	há 5 dias	Aberto
Nota Fiscal Eletrônica	#301	há 5 dias	há 5 dias	Aberto
Nota Fiscal Eletrônica	#283	há 5 dias	há 5 dias	Aberto

Confira a lista com o histórico dos últimos registros, bem como a situação dos mesmos.

4. ATENDIMENTO POR E-MAIL



E-MAIL



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

O usuário/cliente também poderá registrar um atendimento enviando um e-mail com a sua solicitação para o respectivo setor. Ao efetuar o envio, um Ticket será registrado automaticamente no sistema, podendo ser acompanhado em Meus Atendimentos.

E-mails de cada setor:

Fiscal:

atende.fiscal@ipm.com.br

Contabilidade:

atende.contabil@ipm.com.br

Prestação de Contas - Estadual e Federal:

atende.prestacaodecontas@ipm.com.br

Suprimentos:

atende.suprimentos@ipm.com.br

Recursos Humanos:

atende.rh@ipm.com.br

Arrecadação:

atende.tributa@ipm.com.br

Procuradoria:

procuradoria@ipm.com.br

Processo Digital/Workflow:

atende.workflow@ipm.com.br

Governo Digital:

atende.portal@ipm.com.br

Educação:

atende.educa@ipm.com.br

Saúde:

atende.saude@ipm.com.br

Social:

atende.social@ipm.com.br

Vigilância:

atende.vigilancia@ipm.com.br



Solicitante	Cliente Demonstração
Criado	Hoje às 17:28
Última atividade	Hoje às 17:28
<hr/>	
ID	#361
Status	Aberto
Módulos	Fiscal > Fiscal S-2 > Fiscal S-2 - Nota Eletrônica (WNE)
Prestação de Contas	—



5. ATENDIMENTO POR TELEFONE



TELEFONE



central de ajuda

PLATAFORMA OMNICHANNEL 100% EM NUVEM

Outra forma de atendimento é via Telefone, que pode ser realizado através do número [\(47\) 3531-1500](tel:(47)3531-1500). Neste canal, contamos com URA automatizada que facilita o contato com a equipe técnica, sendo possível escolher o setor que deseja falar seguindo as opções apresentadas. Dessa forma, sua ligação será direcionada para um profissional habilitado na área desejada.



www.ipm.com.br



Líder em Sistemas de Gestão Pública
100% EM NUVEM

Central de Atendimento
Rio do Sul - SC
47 3531.1500

